

LA CALIDAD APLICADA A LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS The quality applied to the university library

Paredes Esponda, Esther¹
Gavilondo Mariño, Xaily²
Muñoz Morejón, Madelayne³
Rodríguez Dopico, Moraima⁴

¹ Escuela Nacional de Salud Pública/Docente TIC-ICT, Profesora Asistente, La Habana, Cuba, estherp@infomed.sld.cu

² Escuela Nacional de Salud Pública/Docente TIC-ICT, Profesora Asistente, La Habana, Cuba

³ Escuela Nacional de Salud Pública/Docente TIC-ICT, Profesora Asistente, La Habana, Cuba

⁴ Escuela Nacional de Salud Pública/Docente TIC-ICT, Profesora Auxiliar, La Habana, Cuba

Resumen:

Introducción: Las bibliotecas dentro de las universidades son un componente esencial para la gestión de la información, el conocimiento y el proceso de enseñanza-aprendizaje; en tal sentido la calidad debe convertirse en una aspiración de todas las bibliotecas universitarias.

Objetivos:

Identificar los elementos teóricos relacionados con la calidad de las bibliotecas.

Identificar métodos, técnicas o instrumentos de gestión de calidad en las bibliotecas universitarias

Material y Métodos: Análisis documental como método al consultar fuentes de información sobre temas relacionados con el estudio.

Resultados: En el ámbito de las bibliotecas universitarias, estas serán de calidad en la medida que respondan a las necesidades académicas de su institución; dando prioridad a los objetivos y la misión

Conclusiones: Para el logro de mejoras las bibliotecas deben aplicar modelos de gestión de la calidad.

Palabras Clave: bibliotecas universitarias, normas calidad, gestión de la calidad.

INTRODUCCIÓN

La biblioteca siempre ha ocupado un lugar importante en la sociedad, ha ido evolucionando en relación al contexto histórico en que se ha desempeñado; en la actualidad, debido al valor que han adquirido la información y el conocimiento como recursos indispensables para el desarrollo de las organizaciones, las bibliotecas de cualquier modalidad, están llamadas a contribuir a la socialización de ese conocimiento en aras de la humanidad.

En la educación superior, la biblioteca universitaria históricamente ha sustentado la misión de la universidad, esto se hace patente en la descripción que de ella hace Wolfenden en el prólogo del conocido como informe Atkinson, donde expresa (...) es el corazón de la universidad, ocupando un lugar central y básico, como un recurso que es ocupa y sirve a todas las funciones de una universidad: enseñanza e investigación, creación de nuevo conocimiento y la transmisión a la posteridad de la ciencia y la cultura del presente. (University Grants Committee, 1977).

Las funciones convencionales de una biblioteca son gestionar, procesar, difundir, almacenar y usar la información documental para dar servicio, pero la biblioteca universitaria actualmente está convocada a desbordar esas funciones tradicionales y asumir un rol más activo, porque la educación superior está cambiando. La incuestionable presencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su vertiginoso desarrollo, inciden en casi todos los aspectos de la vida del hombre y provocan continuas transformaciones en las estructuras de la sociedad actual. Así ha ocurrido en el sector educacional.

Específicamente en la educación superior, desde finales de los años 90 del siglo XX se promueven diferentes alternativas; con el Proceso de Bolonia¹ se propuso un nuevo modelo, que se centra en el estudiante y en el aprendizaje a lo largo de la vida. Con el cambio, también emerge un nuevo modelo de biblioteca universitaria, que Pinto, Balagué y Anglada (2007) describen como una “*organización sistémica, compleja, flexible y con capacidad de adaptarse a los nuevos modelos de enseñanza/aprendizaje*”.

Según Martínez (2004), la educación superior se enfrenta a la “*sustitución del paradigma educativo por el del aprendizaje, al reemplazo de la documentación en papel por la información en soporte electrónico y a la transformación de la biblioteca clásica universitaria por un centro de recursos para el aprendizaje*”, por lo cual, la biblioteca universitaria debe asumir el reto de ser facilitador de estos cambios. Y deben ganar en eficiencia y calidad.

La clave está en mostrar una probada filosofía de servicios y en la reflexión constante sobre la misión y los objetivos; la adaptación permanente a las formas de gestión y difusión de la información y el uso intensivo de las TIC tratando de obtener cada día mejores resultados en su accionar, para lo cual, opinan (Pinto, Balagué, Anglada, 2007) las bibliotecas universitarias deben plantearse “*adoptar una actitud proactiva e implantar técnicas e instrumentos de gestión de la calidad que le permitan adaptarse a las circunstancias cambiantes y actuar con agilidad*”. Por lo cual este estudio se plantea la siguiente interrogante: ¿qué métodos, normas o estándares predominan a nivel mundial para la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias? y se propone como objetivos:

1. Identificar los elementos teóricos relacionados con la calidad de las bibliotecas.
2. Identificar métodos, técnicas o instrumentos de gestión de calidad en las bibliotecas universitarias.

¹ Debe su nombre a la Declaración de Bolonia, firmada el 19 de junio de 1999 por Ministros con competencias en Educación Superior de 29 países europeos y que tiene seguimiento, con la celebración cada 2 años de cumbres ministeriales. <http://www.educacion.gob.es/dctm/mepsyd/educacion/universidades/educacionsuperioruniversitaria/espacioeuropeoeducacionsuperiorees/procesobolonia/declaracionbolonia.pdf?documentId=0901e72b800486ef>

I. MATERIAL Y MÉTODO

Análisis documental, como método al consultar fuentes de información sobre temas relacionados con bibliotecas universitarias, normas y estándares definidos para bibliotecas universitarias, calidad y evaluación de bibliotecas, técnicas e instrumentos de gestión de calidad en bibliotecas.

II. RESULTADOS

“La calidad, elemento esencial para agregar valor, ha pasado de ser una técnica de inspección y control, a un sistema de administración estratégica orientada al cliente”. (Johannsen, 1995)

La teoría de la calidad surge de la escuela de pensamiento de la ciencia de la administración. Comenzó siendo un principio aplicado a la producción industrial, solo se asociaba a fábricas o productos y se medía de acuerdo a los atributos de estos; luego se empleó en otros sectores hasta llegar a la esfera de los servicios.

En bibliotecas se adopta primero en términos de calidad de los procesos técnicos y de los servicios, hasta evolucionar a calidad en la satisfacción de los usuarios que es la filosofía dominante hoy, porque están forzadas a ser cada vez más competitivas para poder enfrentar un entorno complejo y variable, que provoca mayor nivel de exigencia por parte de usuarios/clientes hacia productos y servicios. Según Pinto (1999a), “el usuario es el último juez de la calidad”. Esta autora define la calidad desde el punto de vista del usuario de información como “la totalidad de las partes y características de un producto o servicio, que influyen en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas” [y argumenta que la perspectiva basada en el usuario es más compleja porque conduce] (...) a la consideración de los *aspectos dinámicos de la calidad* que abarcan desde lo que espera el cliente hasta lo que éste no requiere pero que sin embargo le proporcionaría un alto grado de satisfacción.

En el ámbito de la biblioteca universitaria dice García (2005), que (...) es la capacidad que tienen los productos y servicios ofrecidos a la comunidad universitaria y a la sociedad para satisfacer con la mayor plenitud las necesidades de información y documentales expresadas o implícitas de los usuarios.

Para Gómez (2000) “la calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conducta del personal: no solo el qué sino el cómo”. Profundiza (...) en la actualidad se defiende un modelo de gestión basado en buscar la calidad y en asegurarla, controlando de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro”.

Pinto y Sánchez (1996) identifican cuatro estadios sobre los principios y la práctica de la gestión de la calidad: inspección, *control de la calidad*, *aseguramiento/garantía de la calidad* y *gestión de la calidad total (TQM)*. En la gestión de la calidad total intervienen procedimientos tales como la planificación estratégica (que incluye el liderazgo), la gestión de recursos (humanos, financieros, materiales, informativos) y de procesos (administrativos, analíticos, técnicos) (...). (Pinto, 1999b)

“Un sistema de gestión de la calidad es el resultado de la implementación de un conjunto de procesos estructurados que sirven para planificar, dirigir, comunicar, controlar y mejorar la calidad en una organización”. (Pinto, Balagué y Anglada, 2007). Pinto (1998) asocia la Calidad Total a la “evaluación de la gestión y de la producción, y sobre todo (...) resultados precisos en materia de calidad de servicios”. La Calidad Total puede ser definida como la disciplina que estudia la mejora constante de los procesos de una organización. Ubica la Gestión de la Calidad Total y la Excelencia Organizativa, en una etapa superior y dice -

“la Gestión de Calidad Total se extiende más allá de la propia organización para implicar también a suministradores y a clientes”.

La Norma ISO 9000 para la gestión de Calidad y EFQM, Modelo de Excelencia.

Norma ISO 9000 para la gestión de Calidad

La Organización Internacional de Normalización (ISO), creada en 1946, comenzó desarrollando normas y estándares dedicados a productos y su seguridad, pero más tarde se encargó de normalizar el rendimiento y la calidad en la esfera de los servicios. La ISO 9000 es una normativa para el aseguramiento de los sistemas de calidad de las organizaciones. La *ISO 9001:2000, Sistemas de gestión de la Calidad*, fundamenta su filosofía en dar satisfacción al cliente.

Aplicada en el entorno bibliotecario, el beneficio de su utilización depende de identificar correctamente todos los procesos que afectan y dan satisfacción al usuario. Esta norma propone un grupo de herramientas a las que denomina los ocho pilares y son los siguientes: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistemas para la gestión, mejora continua, enfoque para la toma de decisiones y enfoque para la toma de decisiones con el proveedor. (Normas ISO 9001-2000, en Fernández, 2003)

EFQM. Modelo de Excelencia.

El EFQM (*European Foundation for Quality Model*) es un modelo para la gestión de la calidad total; es muy significativo para la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización, usando como guía los criterios del modelo. Se puede emplear también para la evaluación externa.

EFQM distingue dos clases de indicadores:

- Indicadores cuantitativos: datos objetivos (numéricos, estadísticos)
- Ratios y porcentajes (índices para establecer comparaciones)

Los divide en dos capítulos en el ámbito de las universidades, indicadores para la biblioteca e indicadores para la organización.

Los principios fundamentales de EFQM son: responsabilidad social y compromiso de los órganos de gobierno, orientación a la satisfacción de los usuarios, orientación hacia los resultados deseados, cambio de actitudes en el personal dirigido a su implicación, colaboración interna y trabajo en equipo, formación, innovación y mejora continua del personal, gestión basada en procesos y hechos, gestión por indicadores internos y externos.

La Norma ISO 9000 y el modelo EFQM tienen cualidades comunes, están creados para la mejora de los resultados en las organizaciones, pero entre ambos existen diferencias; el modelo EFQM es un modelo de Calidad Total y la ISO 9000 es una norma que pretende asegurar la calidad de los sistemas. Los dos son aplicables a todo tipo de organizaciones. (Alonso, 2003)

Para implantar sistemas de gestión de calidad en las organizaciones, siguiendo a Gómez (2002), se debe tener clara la política de su aplicabilidad, y objetivos específicos bien definidos en pos de la calidad. El proceso se realiza con la documentación detallada para que se pueda consultar y sobre todo debe haber consenso entre todas las partes, porque la gestión de la calidad involucra a todos. Se debe tener la percepción de la necesidad de mejorar, es por eso tan importante la normalización de los procesos y el seguimiento y evaluación.

Calidad y evaluación han devenido términos ligados; dice Contreras (2005) que la calidad “*supone la consideración de la teoría y práctica de la evaluación como uno de los elementos básicos para asegurarla*”.

III. CONCLUSIONES

- Las bibliotecas universitarias tienen como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de la creación del conocimiento con el objetivo de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad.
- La calidad en una biblioteca universitaria es la capacidad que tiene para satisfacer totalmente las necesidades de información de la comunidad científica a la cual responde, para así cumplir con la misión que le es inherente.
- A nivel mundial existen normas y modelos que permiten gestionar la calidad en las bibliotecas y aspirar a la excelencia, como son las Normas ISO 9000 y el Modelo de Excelencia EFQM.

REFERENCIAS

(Estilo APA VI Edición)

Alonso, A.J. (2003). *Evaluación de bibliotecas universitarias con el modelo EFQM*. Jornadas de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León. Extraído el 18 de marzo de 2015 desde <http://www.ubu.es/biblioteca/bucle/5.htm>

Contreras, F. (2005). *Medición, evaluación y acreditación de la calidad de los servicios de las unidades de información*. Extraído el 21 de marzo de 2015, desde http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/7013/1/8_6.pdf

European Foundation For Quality Management (1988). *Modelo EFQM de Excelencia*. Bruselas: EFQM. Extraído el 15 de marzo del 2015, desde http://www.efqm.org/uploads/introducing_spanish.pdf

Fernández, H. A. (2003). *Manual y procedimientos de un sistema de calidad ISO 9001-2000*. Asturias: Centro para la calidad en Asturias. Traducción certificada. Extraído el 22 de marzo de 2015 desde http://www.rebiun.org_opencms_opencms_handle404_exporturi=_export_docReb_biblio_fernandezhatre

García, R. G. (2005). *La calidad en las bibliotecas universitarias*. XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Extraído el 7 de abril de 2015 desde http://www.rebiun.org_opencms_opencms_handle404_exporturi=_export_docReb_biblio_graciareche.pdf

Gómez, J. A. (2002). *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM. Extraído el 8 de marzo de 2015 desde <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibesp/intranet/210universitar2003.PDF>

Gómez, J. A. (2000). La alfabetización informacional y la biblioteca universitaria. Organización de programas para enseñar el acceso y uso de la información. En Gómez Hernández, J. A. (coord.): *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información* (pp. 171-258). Murcia, España: KR.

Johannsen, C. G. (1995). Quality Management and Innovation Finding of a Nordic Quality Management Survey. *Libri*, 45 (3/4), 131-144.

Martínez D. (2004). *El Centro de Recursos para el aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria*. Jornadas organizadas por la BUC. Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, 2004. Extraído el 16 de marzo del 2015 de http://www.ucm.es/BUCM/jornadas/bcauniv/nuevo_concepto_bu.pdf

Pinto, M.M. (1998). Gestión de la calidad en documentación. *Anales de Documentación*, 1, 171-183.

Pinto, M. M. (1999a). Los usuarios/clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: consideraciones metodológicas. *Ciencias de la Información*, 30 (2).

Pinto, M. M. (1999b). Procedimientos y resultados de calidad en los servicios informativo-documentales. *Ibersid*, 5 (1). Extraído el 11 de marzo de 2015 desde <http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1103>

Pinto, M., Balagué N. y Anglada, L. (2007). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista Española de Documentación Científica*, 30, 364-383.

The University Grants Committee (1977). Capital Provision for University Libraries (The Atkinson Report). *Journal of Librarianship and Information Science*, 9: 17-28.